

Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Nuance Lightning Engine für den CCV Quality Award 2019 nominiert

[Nuance Communications](#)

5 November 2019



Zum ersten Mal wurde Nuance Deutschland für einen IT-Award nominiert. Wir sind sehr stolz, dass der Call Center Verband Deutschland Nuance Lightning Engine, eine der Komponenten des Nuance Gatekeeper, für den CCV Quality Award 2019 vorgeschlagen hat.

Biometrische Lösungen spielen in Unternehmen eine immer wichtigere Rolle bei der Authentifizierung von Kunden und zur Betrugsprävention. Darüber hinaus erfahren sie auch an anderer Stelle eine stetig wachsende Anerkennung. Wir freuen uns, zum ersten Mal in Deutschland für einen Award im Bereich IT-Innovation nominiert zu werden: Der Call Center Verband Deutschland hat die Nuance Lightning Engine™, eine der Komponenten des Nuance Gatekeeper, für den von ihm verliehenen CCV Quality Award 2019 vorgeschlagen.

Als KI-basierte biometrische Spracherkennung unterstützt der Nuance Gatekeeper, eine Weiterentwicklung der Nuance Security Suite, Unternehmen bei der sicheren und schnellen Verifizierung von anrufenden Kunden. Die bisher praktizierten Verfahren wie Eingabe von Benutzernamen und Passwörtern sind zunehmend unsicher und anfällig für Missbrauch – ganz zu schweigen von millionenfach vergessenen Zugangsdaten, die den Nutzern aufwändig erneut zugestellt werden müssen.

Mit Biometrie gegen Betrug

Der Trend geht eindeutig hin zu biometrischen Verfahren, mit denen sich Kunden mittels sprachlicher Alleinstellungsmerkmale sicher und zuverlässig identifizieren. Dabei setzen die meisten Unternehmen bislang hauptsächlich auf eine Authentifizierung mithilfe sprachbiometrischer Stimmproben. Diese werden während des Telefonats mit hinterlegten Passphrasen der Anrufer abgeglichen.

Unter anderem setzt die Deutsche Telekom seit 2018 Voice Biometrie in ihrem Kundenservice ein. Kunden können sich per gesprochener Passphrase eindeutig identifizieren, bevor sie ihr Anliegen vortragen.

Dank seiner Effizienz wächst die Verbreitung der Nuance Lösung kontinuierlich an: Mit einer jährlichen Authentifizierungsleistung von über 1 Milliarde Kontakten über Sprach- und andere Digitalkanäle nimmt

das System mittlerweile eine marktführende Position ein – und ist bereits in einigen Ländern zusätzlich zu On-Premise auch als Cloud- und Cloud-native Lösung verfügbar.

Nuance Lightning Engine™: Ohne Umwege direkt ans Ziel

Mit der Nuance Lightning Engine™ gehen wir bei der sicheren Verifizierung von Kunden noch einen Schritt weiter: Kern der Nuance Lightning Engine™ ist die vollständig automatisierte Authentifizierung von Kunden, die ohne Kennwörter, Sicherheitsfragen und ohne jegliches Eingreifen eines Agenten vonstatten geht.

Mit der innovativen Lightning Engine wird der Nuance Gatekeeper gleichzeitig noch sicherer und kundenfreundlicher, indem wir Authentifizierung und Gesprächseinstieg in einem einzigen Schritt zusammenfassen.

Anstatt wie bisher eine feste Passphrase äußern zu müssen, um als realer Kunde verifiziert zu werden, kann sofort das Anliegen vorgetragen werden. Dabei reichen bereits Äußerungen von einer halben Sekunde, um von der Nuance Lightning Engine™ präzise zugeordnet zu werden.

Schnellere Prozesse & kürzere Gespräche

Im Callcenter-Kontext ist das gleichbedeutend mit einer enormen Verschlankung der Prozesse, denn der Anrufer kann einem intelligenten Lautsprecher, virtuellen Assistenten oder einer IVR gegenüber mit einer einzigen gesprochenen Aussage verständlich machen, wer er ist und was er will.

Die Lightning-Technologie ist derart ausgereift, dass sie sogar bei weitem schneller zu einem Resultat gelangt, als das menschliche Ohr. Auf diese Weise haben wir den Verifikationsprozess derart verkürzt, dass Contact Center die Standard-Sprachzeit um bis zu 50 % verringern konnten.

Daneben bieten der Wegfall der umständlichen Identifizierung sowie kürzere Telefonate für Anrufer ein deutlich verbessertes Kundenerlebnis, während die Beschleunigung des Telefonprozesses für Unternehmen neben wachsender Kundenzufriedenheit eine signifikant höhere Callcenter-Produktivität mit sich bringt.

Nuance Lightning Engine™ im Finanzwesen bereits erfolgreich

Seit 2012 wird der CCV Quality Award in der Kategorie IT-Innovation verliehen. Ziel des Awards ist die Prämierung von Prozessen und Lösungen, die entscheidend zur Verbesserung des Kundenerlebnisses im Contact Center-Umfeld beitragen. Neben einem Fokus auf der Gestaltung eines herausragenden Serviceerlebnisses ist die praktische Umsetzung der Lösung Voraussetzung für die Teilnahme an diesem Preis.

Unsere Nuance Lightning Engine™ erfüllt beide Anforderungen einzigartig, denn neben Zeit- und Servicevorteilen für Kunden kann Nuance eine höchst erfolgreiche Implementierung der Lightning-Technologie vorweisen.

So setzt ein großes globales Finanzinstitut, das gleichzeitig zu den weltweit führenden Vermögensverwaltern zählt, die Nuance Security Suite im täglichen Contact Center-Betrieb ein. Dort haben sich seit 2017 etwa fünf Millionen Kunden für den biometrischen Sprachassistenten angemeldet, der mittlerweile eine Authentifizierungsrate von 99 % erreicht.

Seit Einführung der Nuance Lightning Engine™ gelang es, 47 % der Nutzer korrekt zu identifizieren, bevor sie überhaupt mit einem Agenten sprechen. Auf diese Weise wurde die durchschnittliche Anrufzeit auf nur noch 89 Sekunden gesenkt.

Das Unternehmen zeigt sich von der Effizienz der innovativen Lösung begeistert: "Wir haben nicht mit einer so hohen Erfolgsquote der Verifizierungen gleich am Anfang des Projektes gerechnet. Die Authentifizierung unserer Kunden auf unserer CX-Plattform schafft ein nahtloseres Erlebnis und spart Zeit für Agenten und Anrufer", so ein Verantwortlicher des Unternehmens.

Kostenvorteile dank Biometrie

Die Vorteile der biometrischen Authentifizierung mithilfe von Nuance Gatekeeper werden jedoch nicht nur angesichts der erfolgreichen Lightning-Integration bei dem Finanzdienstleister deutlich. Durchschnittlich 85 % unserer Kunden, die eine biometrische Lösung zur Authentifizierung und Betrugsprävention einsetzen, haben ihre manuellen Authentifizierungsprozesse mittlerweile automatisiert. Signifikante Kostensenkungen und eine gesteigerte Effizienz sind die logische Konsequenz. Nicht zuletzt deshalb konnten innerhalb der ersten 10 Monate ROIs von bis zu 191 % erzielt werden.

Diese Erfolgsstory wird auch die Expertenjury begeistern, die die eingegangenen Vorschläge prüft. Die Verleihung des Branchenpreises erfolgt dann im Rahmen der kommenden CCV-Jahrestagung. Sie findet am 14. und 15. November 2019 unter dem Motto "Smarter, Interaktiver, Callcenter" in Berlin statt. Wir sind sehr gespannt!

Tags: [Betrugsprävention](#), [Prozessoptimierung](#), [Biometrische Authentifizierung](#), [Auszeichnungen](#)